

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, peneliti dapat menarik kesimpulan terkait dengan evaluasi kinerja dengan metode *balance scorecard* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bening Lontar Kota Kupang adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan PDAM Tirta Bening Lontar Kota Kupang berdasarkan metode *balance scorecard* dapat disimpulkan :
  - a. *ROA (Return On Asset)*, selama 3 tahun terakhir (2019-2021) masih berada dibawah standar yang ditetapkan yaitu  $>7\%$  dengan hasil perhitungan 0.31%, 1.28% dan 1,39%. Sehingga dikatakan buruk atau tidak mencapai standar.
  - b. *Profit Margin*, selama 3 tahun terakhir tidak mendapatkan hasil yang baik karena dari perhitungan yang dilakukan angka yang diperoleh adalah 1.05%, 4.03% dan 3,90%. Sedangkan *profit margin* dikatakan baik jika perhitungannya  $>6\%$ .
  - c. *Current Ratio*, selama 3 tahun terakhir mendapatkan hasil yang buruk karena dari perhitungan yang dilakukan angka yang diperoleh adalah 44%, 32,25% dan 42,41% dan masih berada jauh dari standar yang ditetapkan yaitu  $>200\%$ .
2. Perspektif Pelanggan Tirta Bening Lontar Kota Kupang berdasarkan metode *balance scorecard* dapat disimpulkan :

- a. Akuisisi Pelanggan dinilai baik karena mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir dengan hasil perhitungan yang dilakukan angka yang diperoleh adalah 0,58%, 0,88% dan 4,88%.
  - b. Retensi pelanggan dinilai buruk karena selama 3 tahun terakhir terus mengalami penurunan. Terlihat dari hasil perhitungan yang dilakukan, angka yang diperoleh adalah 0,99%, 0,98% dan 0,95%.
  - c. Profatibilitas pelanggan dinilai buruk karena dari hasil perhitungan yang dilakukan angka yang diperoleh pada tahun 2019 sebesar 0,01% lalu mengalami peningkatan pada tahun 2020 dengan angka yang diperoleh 0,04% dan mengalami penurunan pada tahun 2021 dengan angka yang diperoleh 0,03%.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal Tirta Bening Lontar Kota Kupang berdasarkan metode *Balance scorecard* dinilai masih buruk dan perlu adanya perbaikan untuk proses inovasi dan layanan purna jual. Tercatat bahwa belum adanya inovasi yang dibuat perusahaan untuk menunjang pelayanan bagi pelanggan.
  4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Tirta Bening Lontar Kota Kupang berdasarkan metode *Balance scorecard* dapat disimpulkan :
    - a. Retensi pegawai adalah untuk mengetahui seberapa mampu perusahaan dalam mempertahankan pegawai yang diminati atau diungguli perusahaan. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan Retensi pegawai dinilai konstan atau sedang karena selama 3 tahun terakhir angka perhitungan yang diperoleh 0%.

- b. Produktivitas pegawai adalah kemampuan karyawan dalam memproduksi dibandingkan dengan input yang digunakan. Seorang karyawan dapat dikatakan produktif apabila mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan diharapkan dalam waktu yang singkat atau tepat. Berdasarkan hasil penelitian produktivitas pegawai pada tahun 2019-2020 mengalami peningkatan yang signifikan sebesar Rp 6.113.299,07 (dari Rp 1.908.659,7 meningkat ke Rp 8.021.956,77) sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar Rp 1.000.845,6 (dari Rp 8.021.958,77 menurun ke Rp 7.021.113,17).
- c. Pelatihan pegawai adalah untuk meningkatkan pengetahuan pegawai, sebab dengan meningkatkan pengetahuan pegawai maka meningkat pula kemampuan pegawai untuk berpartisipasi dalam pencapaian ketiga perspektif lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, partisipasi pegawai dalam pelatihan dinilai baik. Karena mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir. Dengan angka perhitungan yang diperoleh 0,45%, 0,49% dan 0,52%.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

### **1. Bagi Perusahaan**

Perusahaan sebaiknya melakukan kontrak kerjasama dalam hal inovasi terutama dibidang IT untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan

agar lebih efektif dan efisien. Hal ini harus dilakukan agar perusahaan mengikuti kemajuan teknologi dengan perkembangan IT yang dapat merubah pola persaingan.

## 2. Bagi Pemerintah

Diharapkan untuk perusahaan milik negara maupun daerah dan lembaga-lembaga pemerintah juga dapat menerapkan evaluasi kinerja dengan menggunakan metode *balance scorecard* agar dapat melihat prespektif lain, tidak saja berfokus pada prespektif keuangan namun juga melihat prespektif pelanggan, prespektif bisnin internal dan prespektif pertumbuhan dan pembelajaran sehingga kinerjanya dapat meningkat lebih baik lagi, dan penerapannya dapat dilakukan untuk kemajuan kedepannya.

## 3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti dalam kurun waktu 5 tahun terakhir sehingga data yang diperoleh dapat dikembangkan lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burham. *Metedologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2013.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur"an dan Terjemahan*, Jakarta: J-ART, 2005.
- David, Fred R. *Manajemen Strategi Konsep*, Jakarta: Penerbit Empat, 2006.
- Hanum, Soraya dan Kiswara, Endang. *Analisis Balanced Scorecard sebagai Alat Ukur Pengukur Kinerja Perusahaan Studi Kasus pada PT. Astra Honda*, dalam E-journal, Akuntansi dan Keuangan, Vol 3, No. 2, 2016.
- Irvan, Thomi. *Pengaruh Profitabilitas dan Likuiditas Terhadap Struktur Modal Perusahaan Asuransi*, dalam E-Journal: JOM FISIP, Vol. 3, No. 2, 2017.
- Ikhsan, Arfan dan Kemala, Dewi Putri et. al. *Analisa Laporan Keuangan*, Medan: Madenatera, 2018.
- Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Maulana, Adi Firdaus. *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Perusahaan Penerbit Buku Deepublish CV.Budi Utama Yogyakarta*, Skripsi, UNJ, 2016.
- Multitama. *Islamic Business Strategy For Enterpreneurship*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2006.
- Mulyadi. *Balanced Scorecard, Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mohamad, Mahsun. *Pengukuran Kinerja Sektor Pelayanan Publik*, Yogyakarta: BPFE, 2016.
- Noor, Juliansyah. *Penelitian Ilmu Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2013.p
- Purwati, Ari dan Prawironegoro, Darsono. *Akuntansi Manajemen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.

- Pujiati, Hikmah. *Evaluasi Kinerja PT. Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang Dengan Menggunakan Balanced Scorecard* dalam E-journal, Akuntansi dan Keuangan, Vol 2, No. 2, 2018.
- Pusdika, Hersinta. *Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Kinerja Manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia TBK*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2016.
- Rangkuti, Freedy. *Swot Balanced Scorecard Teknik Menyusun Strategi Korporasi yang Efektif Plus Cara Mengelola dan Risiko*, Jakarta: Gramedia PustakaUmum, 2011.
- Rusdiyanto, Ahmad Falah. *Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada PDAM Kabupaten Semarang*, Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori Praktik Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Samryn, L.M. *Akuntansi Manajemen: Informasi Biaya untuk Mengendalikan Aktivitas Operasi dan Informasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Suhendro, Dedi *Analisis Profitabilitas dan Likuiditas Untuk Menilai Kinerja Keuangan pada PT. Siantar Top Tbk*, dalam E-Journal, Vol. 4, No. 2, 2017.
- Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011.
- Uha, Ismail Nawawi. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Umam, Khaerul. *Perilaku Organisasi Cetakan II*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Erlangga 2012.
- Zudia, Meirdania. *Analisis Penilaian Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard pada PT. Bank Jateng Semarang*, dalam E-Journal, Vol. 4, No. 2